Tamarinde
Voorschool met de Bijbel

Klachten protocol Tamarinde

Versie: 2026-2027
Auteur: Ellen Oppenhuizen, leidinggevende/ VE coach

Inleiding:

Dagelijks doen wij ons uiterste best om uw kinderen naar volledige tevredenheid op te vangen. Mocht er onverhoopt toch iets voorvallen waar u geen goed gevoel bij heeft dan horen wij dit graag van u! Wij nemen uw vragen en suggesties graag serieus en vinden het fijn om met u in gesprek te gaan om tot een passende oplossing te komen.

Mocht uw ontevredenheid verder gaan en komt u daarbij tot het indienen van een klacht dan staan wij garant voor een correcte afwikkeling hiervan en geven u middels een klachtenprocedure twee mogelijkheden om uw klacht in te dienen. Te weten: een interne en een externe route.

Intern houdt in dat u uw klacht binnen stichting School met de Bijbel/ voorschool Tamarinde indient en wij deze klacht samen met u proberen op te lossen.

Extern betekent dat u met uw klacht direct of na de interne regeling een externe instantie benadert.

In dit reglement beschrijven we de interne regeling en geven wij aan hoe te handelen bij een externe klacht. Het reglement is opgesteld naar voorbeeld van het model klachtreglement van BOinK, brancheorganisatie Kinderopvang en MO-groep.

Doel van de interne klachtenregeling:

Stichting School met de Bijbel heeft in het kader van de Wet kinderopvang een interne klachtenregeling opgesteld. Deze regeling beschrijft de werkwijze bij het behandelen en registreren van klachten van ouders. We streven ernaar om klachten van individuele klanten naar aller tevredenheid op te lossen. Daarnaast biedt de klachtenregeling de mogelijkheid om systematisch te werken aan kwaliteitsverbetering voor de hele organisatie.

Bij voorkeur maken ouders/verzorgers een klacht eerst bespreekbaar bij de direct betrokkene. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een formele klacht ingediend worden bij de leidinggevende van de locatie of de klachtenfunctionaris van Stichting School met de Bijbel, tamarinde@tamarschool.nl onder vermelding van 'klacht voor klachtenfunctionaris'.

Een formele klacht wordt schriftelijk (via klachtformulier formeel) ingediend.

Mocht interne klachtafhandeling niet leiden tot een bevredigende oplossing dan staat ouders de weg vrij naar informatie, advies en mediation bij Klachtenloket Kinderopvang of aanmelding van het geschil bij de Geschillencommissie Kinderopvang, gevestigd in Den Haag.

In sommige gevallen is het van belang de klacht rechtstreeks in te dienen bij de Geschillencommissie.

Het reglement van de Geschillencommissie vindt u op de deze website: Kinderopvang - De Geschillencommissie

Klachtenfunctionaris School met de Bijbel

tamarinde@tamarschool.nl onder vermelding van ‘klacht voor klachtenfunctionaris’

Klachtenloket peuterspeelzaal/kinderopvang

Postbus 96802

2509 JE DEN HAAG

0900-1877

E: info@klachtenloket-kinderopvang.nl

Geschillencommissie kinderopvang

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Bezoekadres: Bordewijklaan 46, Den Haag

070-3105310

Definities

Organisatie:	School met de Bijbel voorschool Tamarinde
Medewerker:	De medewerker, werkzaam bij stichting School met de Bijbel
Klachtenfunctionaris:	De medewerker waar de klachten binnenkomen, die de procedure bewaakt en klachten afhandelt uit hoofde van de directeur, hier verder genoemd klachtenfunctionaris.
Leidinggevende locatie:	Diegene die leiding geeft aan de locatie waar het kind is geplaatst.
Ouder:	Een natuurlijk persoon die gebruik maakt, gebruik wenst te maken of gebruik heeft gemaakt van de diensten van de kinderopvangorganisatie, voor de opvang van zijn of haar kinderen.
Klager:	De ouder die een klacht indient.
Klacht:	Schriftelijke uiting van ongenoegen
Klachtloket Kinderopvang:	Instituut voor informatie, bemiddeling, advies en mediation.
Geschillencommissie:	Geschillencommissie Kinderopvang en Peuterspeelzalen, voor bindende geschillenafhandeling.
Schriftelijk:	Onder schriftelijk wordt ook ‘elektronisch’ verstaan, tenzij de wet zich daar tegen verzet.

1. Voortraject klacht

Als een ouder een klacht heeft, gaat de organisatie er van uit dat deze zo spoedig mogelijk met de betrokkene besproken wordt. Het aanspreekpunt is daarmee in beginsel de medewerker op de groep. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan kan de klacht worden besproken met de leidinggevende van de locatie. Leidt dit niet tot een bevredigende oplossing, dan kan een klacht ingediend worden.

2. Indienen klacht

2.1. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend, eventueel door middel van het klachtenformulier formeel. De klacht dient binnen een redelijke termijn na ontstaan van de klacht ingediend te zijn, waarbij 2 maanden als redelijk wordt gezien. De klacht wordt voorzien van dagtekening, naam en adres van de klager, eventueel de naam van de medewerker op wie de klacht betrekking heeft, de locatie en de groep plus een omschrijving van de klacht.

2.2. Mocht de klacht een vermoeden van kindermishandeling betreffen, dan treedt de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking (Meldcodemeldplicht-po_260924_113808 (1).pdf). Deze klachtenprocedure wordt daarmee afgesloten.

3. Behandeling klacht

3.1. De klachtenfunctionaris draagt zorg voor de inhoudelijke behandeling en registratie van de klacht.

3.2. De klachtenfunctionaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van de klacht aan de ouder.

3.3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte van de voortgang van de behandeling van de klacht.

3.4. Afhankelijk van de aard en inhoud van de klacht wordt een onderzoek ingesteld.

3.5. Indien de klacht gedragingen van een medewerker betreft, wordt deze medewerker in de gelegenheid gesteld mondeling of schriftelijk te reageren.

3.6. De klachtenfunctionaris bewaakt de procedure en termijn van afhandeling. De klacht wordt zo spoedig mogelijk afgehandeld, tenzij er omstandigheden zijn die dit belemmeren. In dat geval brengt de klachtenfunctionaris de klager hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte. De klacht wordt in ieder geval binnen een termijn van 6 weken afgehandeld.

3.7. De klager ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd oordeel over de klacht, inclusief concrete termijnen waarbinnen eventuele maatregelen zullen zijn gerealiseerd.

4. Externe klachtafhandeling

4.1. Indien interne klachtafhandeling niet leidt tot een bevredigende oplossing of uitkomst, heeft de ouder de mogelijkheid zich te wenden tot de Geschillencommissie.

4.2. De ouder kan zich rechtstreeks wenden tot de Geschillencommissie indien van de ouder redelijkerwijs niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de houder indient.

4.3. Ook als de klacht niet binnen 6 weken tot afhandeling heeft geleid, kan de klacht worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

4.4. De klacht dient binnen 12 maanden, na het ontstaan van de klacht bij organisatie, ingediend te worden bij de Geschillencommissie.